



LUNDS UNIVERSITET

”Hjälp mig att hjälpa dig”

En studie om emotionellt arbete inom professionell coaching

Sociologiska Institutionen

Höstterminen 2021

Kandidatuppsats: SOCK08, 15 hp

Författare: Julia Wirmola

Handledare: Magnus Ring

Abstrakt

Sociologiska Institutionen, höstterminen 2021

Författare: Julia Wirmola

Titel: *Hjälp mig att hjälpa dig – En studie om emotionellt arbete inom professionell coaching*

Kandidatuppsats: SOCK08, 15 hp

Handledare: Magnus Ring

Vi lever idag i en värld där vi omges av oändliga möjligheter. Individualiseringens villkor har dock skapat ett samhälle präglad av extrema prestationskrav, där människor frenetiskt jagar efter ytliga upplevelser för att snabbt byta ut dem mot nya. Överstimulansen av intryck verkar leda oss mot försämrade fysisk och psykisk hälsa till den grad att en ny profession av livscoacher har vuxit fram för att försöka hjälpa oss att förändra våra liv. Tillvaron i coachingrummet kan tänkas medföra stora utmaningar för både coach och klient. Utifrån ett emotionssociologiskt perspektiv syftar denna studie till att undersöka hur en grupp livscoacher hanterar sina egna känslor i mötet med klienter. Genom kvalitativa intervjuer har den insamlade empirin avsett att besvara hur emotioner uttrycks i arbetet, vilka mentala verktyg som används för att bearbeta dessa och vidare hur coachen beskriver effekterna av känslorbetet. Resultatet pekar på att professionellt gränsarbete, självreflexivitet och yrkesmässig kunskap skapar goda förutsättningar för en framgångsrik coach/klient-relation. Vidare visar resultatet att coacherna har en positiv inställning till framtiden då förändring endast kan ske utifrån en medvetenhet.

Nyckelord: Coaching, emotionellt arbete, gränsarbete, självreflexivitet, lärande

Förord

Om ni frågar mig är personlig utveckling aldrig en rak väg. Jag tror att disciplin, motståndskraft men framför allt ödmjukhet är viktiga komponenter när det gäller att uppnå sina mål, oavsett hur stora eller små de är. Efter sju år på universitetet, inklusive tre byten av huvudämne, är jag oerhört stolt och förväntansfull att jag äntligen kan se ljuset i tunneln.

Trots att denna uppsats har varit en sista skarp kurva på den här resan inser jag att jag har lärt mig väldigt mycket på vägen. Jag vill passa på att tacka samtliga underbara människor (coacher) jag fick möjligheten att intervjua. Utan er hade inte denna studie varit möjlig.

Jag vill även tacka min handledare Magnus Ring för att du har läst, lyssnat, diskuterat och väglett mig i detta arbete.

Sist men inte minst vill jag rikta min ödmjukaste uppskattning till dem som står mig närmast. Tack för att ni har uppmuntrat och utmanat mig, visat tålamod och kärlek inför mitt humörs toppar och dalar, men framför av allt lagat min middag. Ni vet vilka ni är.

Helsingborg, januari 2022

Julia Wirmola

Innehållsförteckning

1. INLEDNING.....	6
1.1 Syfte och frågeställning.....	7
1.2 Bakgrund	7
Allmänt om coaching.....	7
International Coaching Federation.....	8
Forskning: hur den fysiska hjärnan påverkas av coaching.....	8
1.3 Tidigare forskning om emotioner.....	9
Hochschilds syn på emotioner	10
Wettergrens syn på emotioner.....	11
2. TEORETISK REFERENSRAM.....	12
2.1 Gränsarbete	12
2.2 Själereflexivitet.....	14
2.3 Kunskapens betydelse.....	17
Kompetens.....	18
Kvalifikation.....	19
Yrkeskunskap.....	20
3. METOD.....	21
3.1 Val av metod.....	22
3.2 Urval.....	22
3.3 Operationalisering och datainsamling.....	22
3.4 Analysstrategi.....	23
3.5 Etiska principer.....	24
4. RESULTAT.....	24

4.1	Kvalitativa intervjuer	24
4.1.1	Distansering.....	26
4.1.2	Lyssna på kroppen.....	27
4.1.3	Utbildning och erfarenhet.....	29
4.1.4	Ständigt lärande.....	31
5.	ANALYS.....	33
5.1.	Distansering.....	33
5.2.	Att lyssna på kroppen.....	35
5.3.	Utbildning och erfarenhet.....	36
5.4.	Ständigt lärande.....	37
6.	SLUTSATS.....	38
	Källförteckning.....	40
	Bilaga 1: Intervjuförfrågan.....	42
	Bilaga 2: Intervjuguide	43

1. INLEDNING

Jag kastar blicken på klockan uppe i högra hörnet på min laptop. *Två minuter i elva... Jag stängde väl dörren? Ja. Är det inte lite mörkt här inne?* Jag justerar min position någorlunda, sluter ögonen. Ett djupt andetag till. *Vänta, stängde jag av ljudet på mobilen?* Innan jag hinner kontrollera för femte gången står det *“Connecting...”* på skärmen, ett nytt fönster dyker upp och jag möter två livliga ögon och ett soligt varmt leende. *“Heej!”*

En timme senare avslutar vi intervjun och jag minns att jag reflekterar om att personen talade så positivt om sitt arbete och verkligen menade det. Det fanns så mycket *“pepp”* i tonen. Kunde allt vara så *“fantastiskt!”* och *“otroligt!”* på riktigt? Jag var inte alls övertygad.

Kanske har du, precis som jag, formats av ett samhälle som ger sken av att vi har det bättre än någonsin, där *allting är möjligt*, när i själva verket livet har blivit en ständig jakt på ytliga upplevelser som snabbt byts ut mot nya. Vår ökade sociala rörlighet och alla oändliga möjligheter medför enorma krav på oss för att vi ska kunna bemästra individualiseringens villkor (Han & Wallin 2016: 20). Priset är högt. Överstimulansen av intryck är en genväg till utbrändhet och de flesta av oss väljer den vägen helt frivilligt. Vi lever i ett trötthetssamhälle och nuet består av enbart fyra sekunder (Han & Wallin 2016, Dahlen 2019).

Någonstans i denna mikrostund av reflektion minskade tunnelseendet och jag blev nyfiken på livet utanför min egen lilla bubbla. Tanken förvandlades snart till en bokhylla full av självhjälpsböcker och en mil lång lista av e-inbjudningar till olika slags coachingwebbinarier. Jag fascinerades av attityden som många av dessa coacher verkade ha gemensamt och livsstilen de förkroppsligade. Så föddes idén till denna studie, en undersökning om livscoacher och deras arbetsvillkor, sett ur ett emotionssociologiskt perspektiv. Faktorerna som påverkar människors upplevelser av sina arbetsförhållanden är nämligen ett komplicerat fenomen. Tillvaron i arbetet, specifikt i fallet för livscoacher, avgörs huruvida de har rätt mentala redskap för att skapa ett tryggt utrymme för klienternas emotionella bagage, samtidigt som de måste vårda sitt eget känsloliv. Följande undersökning innefattar en kvalitativ granskning av personliga känslor som dessa utvalda coacher förväntas hantera i och med sina professionella interaktioner. Jag kan tänka mig att det krävs mycket av en individ att prestera i en sådan emotionell arena, inte minst att samtidigt må bra. Med

denna uppsats avser jag att utforska möjligheten till en förening av framgångsrikt arbete och välbefinnande.

1.1 Syfte och frågeställning

Denna studie behandlar således en liten grupp livscoacher som är del av en framväxande profession. Syftet med studien är att undersöka hur dessa individer förhåller sig till känslorbetet som uttrycker sig i mötet med klienter. Utifrån mina inledande reflektioner har jag formulerat följande frågeställningar:

Frågeställningar:

- I. Hur ser det emotionella lönearbetet ut för en livscoach?
- II. Hur beskriver livscoachen sin egen mentala utrustning och hur används den i arbetet?
- III. Hur påverkas livscoachen själv av känslorbetet?

1.2 Bakgrund

Följande avsnitt inleds med en redogörelse för begreppet *coaching*. Med detta som underlag är syftet är att placera dess innebörd i en emotionssociologisk kontext för att vidare kunna utforska enskilda livscoachers känslohantering i arbetslivet.

Allmänt om coaching

Historiskt sett har begreppet coaching använts främst inom idrotten. På senare år har det blivit en framväxande profession som används i både den yrkesmässiga och personliga sfären i talan om ledarskap, utveckling och hälsa. Coaching är en samtalsbaserad inlärningsstrategi där coachen fungerar som en katalysator för den coachades lärandeprocess i förhållande till en fråga eller ett mål som den coachade har satt upp (Katsikis, Kostogiannis & Dryden 2016: 4). Med detta som utgångspunkt är det coachens ansvar att aktivt lyssna, utforska relevanta samtalsämnen, samt uppmuntra klienten till självinsikt. Genom direkt kommunikation och kraftfulla frågeställningar är

det övergripande syftet att skapa goda förutsättningar för att klienten ska kunna utveckla strategier för framsteg. Coaching avser att hjälpa klienter att hjälpa sig själva (ibid.).

International Coaching Federation

Det är nu tjugosex år sedan Thomas Leonard grundade *International Coaching Federation* som är världens ledande branschförbund för professionellt utbildade coacher. Det är det enda globalt erkända certifieringsorganet för denna yrkesgrupp. ICF har idag över 40 000 aktiva coacher i fler än 150 länder. Med sina 500 certifierade coacher har Sverige det femte största medlemsantalet i Västeuropa (Om ICF u. å.).

Certifiering tilldelas professionella coacher som uppfyller ICF:s krav på utbildning, och professionell erfarenhet. Vidare måste coacherna påvisa en fördjupad förståelse för ICF:s kärnkompetenser och etiska riktlinjer (International Coaching Federation 2022). ICF erbjuder inga egna coachutbildningar men ackrediterar externa utbildningar baserat på tre olika nivåer: Associate Certified Coach – ACC, Professional Certified Coach – PCC, och Master Certified Coach – MCC. Respektive certifiering innebär att coachen skall ha genomfört 60–200 timmar av en ackrediterad coachutbildning, besitta 100–2500 timmars praktisk coachingerfarenhet, samt deltagit i minst tio timmars coaching med egen mentor (ibid.).

Forskning: hur den fysiska hjärnan påverkas av coaching

Richard E. Boyatzis och Anthony I. Jack (2018) från Case Western Reserve University genomförde en studie för att testa teorier om hjärnans mottagande av handlingar, förändringar och tryggt lärande i coachingsammanhang. Enligt grundläggande forskning om hjärnan har vi människor två starka nätverk (sidor) som är i spänning med varandra: en social-affektiv del (DMN: Default Network Mode); och en perceptuell-analytisk del (TPN: Task Positive Network). Vi behöver DMN för att öppna upp för nya idéer och TPN för att kunna lösa problem. Att dessa två sidor är beroende av varandra blir särskilt tydligt i professionella situationer då vi behöver uppnå specifika resultat (Boyatzis & Jack 2018).

För att undersöka hur respektive del påverkar klienter i coachingsamtalet användes följande strategier: *Positive Emotional Attractor* – PEA; och *Negative Emotional Attractor* – NEA. Enligt scannningar av hjärnan visade resultatet på att PEA-tekniken aktiverar de delar som är associerade

med det parasympatiska nervsystemet, vilket även uppfattas som den sociala delen av hjärnan. Boyatzis och Jack kopplar detta till DMN som hjälper individen att se den övergripande bilden av en situation, inspirerar förmågan att kunna sätta mål, samt positiv hantering av stress genom att påvisa flexibilitet och öppenhet (ibid.). Det främjar alltså en långsiktig och hållbar förändring för klienten.

Boyatzis och Jacks studie visade att användandet av NEA-strategin i stället aktiverade TPN (den primitiva delen av hjärnan) vilket framkallade skuld känslor hos deltagarna. Forskarna drog slutsatsen att eftersom fokus hamnade på problemet letade klienterna efter mer kortsiktiga lösningar snarare än att sträva efter långsiktig förändring. Studien bekräftar alltså att coacher bör anta en PEA-strategi samt vara lyhörda med närvaro och empatisk medkänsla i mötet med klienter (ibid.). Nu är det viktigt att poängtera att studiens resultat utgår från klientens perspektiv. Dock kan man tänka sig att eftersom coach/klient-relationen utmärks av ett ömsesidigt givande och tagande kan PEA även gynna coachens individuella utveckling.

1.3 Tidigare forskning om emotioner

Detta avsnitt redovisar vetenskapliga teoribildningar om emotionellt arbete för syftet att fördjupa min förståelse för livscoachprofessionen. Inledningsvis presenterar jag tre sociologiska perspektiv kring emotioner enligt traditionell teori. Med avstamp i det interaktionistiska perspektivet kommer jag att belysa specifika studier genomförda av ledande sociologer inom emotionsämnet. Jag kommer inte att referera till denna empiri i resultatdiskussionen av min studie, då syftet enbart är att använda den som teoretiskt bidrag till min förståelse kring coachernas känslohantering inom professionen.

Den emotionssociologiska traditionen nämner tre centrala perspektiv: det organismiska, det socialkonstruktivistiska och det interaktionistiska (Hochschild 1990: 119). Ett organismiskt synsätt betonar att emotioner är medfödda biologiska fenomen som kan studeras utifrån naturvetenskapliga metoder. Det socialkonstruktivistiska perspektivet skulle man kunna säga beskriver motsatsen, då det snarare hävdar att emotioner är något helt och hållet socialt konstruerat. Slutligen, ett interaktionistiskt perspektiv placerar sig mitt emellan de ovanstående två, med utgångspunkten att emotioner besitter både biologiska och sociala aspekter.

Trots att dessa perspektiv visar på tydliga ontologiska skillnader verkar det finnas gemensamma nämnare i sociologers tolkning av emotioner. De kan sammanfattas med hjälp av fyra huvudsakliga steg och beskrivs som följande: 1) en individ får ett intryck av en situation, 2) en inre kroppslig upplevelse sker, 3) en yttre känslomässig gest uttrycks, och 4) sociala koder tillskrivs de föregående tre stegen. Det fjärde steget hänvisar helt enkelt till hur vi namnger olika känslor, som till exempel ”glädje” och ”ilska”, samt vilken effekt dessa har i våra sociala interaktioner (Sieben & Wettergren 2010: 5).

Hochschilds syn på emotioner

Arlie Russell Hochschild (2012), amerikansk sociolog, känd pionjär inom emotionsforskningen, samt förespråkare för det interaktionistiska perspektivet, förklarar hur hon anser att den biologiska och den sociala sidan av emotioner samspelar. Precis som vi inte kan se utan ögon menar hon att vi heller inte skulle kunna uppleva känslor utan hjärnans naturliga funktioner. Våra nervceller, hormoner och signalsubstanser är nödvändiga förutsättningar som gör att emotioner kan betraktas som biologiskt givna (Hochschild 2012: 219). Å andra sidan är hennes utgångspunkt att detta ”sinne” inte antar verklig form utan de sociala krafter som samhället uppmanar. Socialiseringen tillskriver mening till olika känslor med ett namn, en historia, och särskilda associerade konsekvenser. Beroende på vilket sammanhang vi befinner oss i vägleds vi av våra emotioner på så vis att de speglas i våra interaktioner med andra människor. Vi känner igen oss i andras känslor och beteenden eftersom vi har fått lära oss sociala känsloregler för *hur*, *när* och *var* vissa känslor får, eller inte får, uttrycka sig. Sammanfattningsvis, Hochschild betonar alltså att det biologiska kan inte reduceras till något som är enbart socialt, likaså kan det sociala inte reduceras till något helt och hållet biologiskt (Hochschild 1990: 120).

Som tidigare nämnt kommer denna studie behandla känslornas betydelse utifrån enskilda coaches arbetslivsperspektiv. Det kan däremot vara fördelaktigt att uppmärksamma att det tog tid för sociologer att börja intressera sig för att försöka förstå arbetslivet utifrån emotioner. De ansågs nämligen inte spela någon större roll utanför det privata livet. Attityden som genomsyrar klassisk organisationssociologi är att professionella sammanhang då styrdes av rationella handlingar och kunde därmed bedömas som emotionella frizoner (Barbalet 1998). Dock banade Hochschild vägen för en empirisk förening mellan emotioner och arbetslivet när hon studerade flygvärdinnors och

skuldindrivares känslöhantering i förhållande till professioner. Hon myntade begreppet *emotionellt lönearbete* vilket inbegriper tre kriterier. Det första kriteriet uppmärksammar att det sker en direkt interaktion mellan arbetare och kund/klient. Därefter förväntas arbetaren framkalla ett specifikt emotionellt tillstånd enligt professionens premisser, dels inom sig själv och dels hos mottagaren i fråga. Det tredje kriteriet förutsätter att arbetaren faktiskt inte besitter någon personlig kontroll över dessa emotionella tillstånd som skall förmedlas. I stället ligger makten hos arbetsgivaren, alternativt att den klarläggs av själva arbetsbeskrivningen, vilket i sin tur legitimerar och även i vissa fall censurerar arbetarens yrkesmässiga beteende (Hochschild 2012: 147). Hochschild förklarar att individer antingen engagerar sig i *djupagerande* ("deep-acting") varav de faktiskt känner de känslor som förväntas uttryckas gentemot kund/klient. Alternativt låtsas de känna de "rätta" känslorna, vilket Hochschild kallar för *ytligt agerande* ("surface-acting"). När det uppstår en klyfta mellan den verkliga känslan och den som visas upp kallas det för *emotionell dissonans* och medför alienerande konsekvenser för välbefinnandet (Hochschild 2012: 90). Då livscoacher tillhör en yrkesgrupp som utövar emotionellt lönearbete kan jag tänka mig att de upplever liknande effekter som Hochschilds studie pekar på. Det återstår att se i uppsatsens kommande analys. Först kommer jag att belysa ytterligare ett sociologiskt perspektiv på emotioner.

Wettergrens syn på emotioner

Åsa Wettergren, professor och forskare inom emotioner vid Göteborgs Universitet, förstår känslor som multidimensionella fenomen. Enligt hennes synsätt, likt Hochschilds, är känslor mer än bara inre (psykologiska eller biologiska) tillstånd och processer. Hon anser att individers förståelser, värderingar och sociala strukturer, som är historiskt och sociokulturellt grundade, är väsentliga komponenter av deras känsloliv (Sieben & Wettergren 2010: 7).

Med avstamp i det interaktionistiska perspektivet redovisar Wettergren och Bergman Blix (2016) en emotionsstudie om svenska åklagare. Syftet med denna är att analysera användningen av empati som ett professionellt verktyg. Med begreppet *empati* menas förmågan att läsa av någon annans känslor så att dessa blir begripliga för den som känner empati. Medan majoriteten av empatiforskning inom juridik tidigare har fokuserat på objektivitet och empati som två motsägelsefulla fenomen, avser denna undersökning att problematisera antagandet att svenska åklagares användning av empati skulle äventyra professionens krav på neutralitet och objektivitet.

Kvalitativ datainsamling för studien inkluderade skuggning, observationer och intervjuer med 36 åklagare från tre åklagarmyndigheter. Analysen visar att under utredningen hjälper empati till att identifiera förutsättningarna för ett brott och att besluta om, och hur, åtal ska väckas. När man förbereder sig inför rättegången används empati för att förutse situationen i domstolen. Under rättegången omfattar den empatiska processen hantering av andras känslor för att iscensätta trovärdiga vittnesmål, övertyga domaren och lugna offren. Slutsatsen är att empati är en integrerad del av åklagares yrkesutövning, vilket även inkluderar kravet på objektivitet (Bergman Blix Bo& Wettergren 2016).

2. TEORETISK REFERENSRAM

Utifrån studiens frågeställningar samt granskning av tidigare forskning presenteras nu det vetenskapliga underlag som kommer att tillämpas senare i analysen. Kapitlet är uppdelat med hjälp av tre underrubriker som behandlar tre centrala begrepp. Dessa avser att brygga livscoachprofessionen med känslorbetet.

2.1 Gränsarbete

Begreppet *gränsarbete* ("boundary work") användes ursprungligen av sociologen Thomas F. Gieryn för att problematisera svårigheten att urskilja vilka kunskapsområden som kan benämnas som "vetenskap" jämfört med de som betraktas som "icke-vetenskap" (Gieryn 1983: 781). Gieryn hänvisar till ett professionellt gränsdragande som utförs genom att enskilda discipliner tillskrivs särskilda egenskaper. Traditionellt sett kategoriserade man dessa kunskapsområden utifrån deras metodologi, utövare, kunskapsbestånd, värderingar, samt arbetssätt och organisation. Syftet med uppdelningen är att försvara den professionella autonomin och skapa en social avgränsning gentemot de institutioner som inte anses verka inom den vetenskapliga sfären (Gieryn 1983: 782). När begreppet appliceras till yrkesområden bortom Gieryns forskning kan man tänka sig att andra professionella egenskaper, exempelvis en verksamhets retorik och utmärkande sociala interaktioner, får stor betydelse för gränsarbetet.

Enligt Cope (2004) är coaching som profession skärningspunkten av olika vetenskapsområden, främst psykologi, neurologi, sociologi, pedagogik och ekonomi (Katsikis, Kostogiannis & Dryden, 2016: 4). Då känslorbetet anges som en dominant uppgift för livscoacher skulle jag vilja hävda

att yrkets avgränsningar kan förstås genom coachernas sociala position, utifrån tre centrala dimensioner: deras jurisdiktion jämfört med andra socialarbetare, relationen de har till sina klienter, samt hur coacherna förhåller sig till "självet" i dessa professionella sammanhang.

Jurisdiktion, den första avgränsningsdimensionen, legitimerar att vissa arbetsuppgifter utförs av en berättigad yrkesgrupp som uppfyller specifika krav. Det innebär att arbetsuppgifterna skyddas och sanktioneras av en officiell institution, exempelvis genom lagstiftning eller certifieringar. Detta skapar bedömningsgrunder som sedan konkretiseras på arbetsplatsen. Att göra anspråk på ett särskilt yrkesfält innebär att arbetare får exklusivt tillträde att utföra de arbetsuppgifter som tillhör den jurisdiktionen (Abbott 1988; Brante 2009). Utöver en formell definition av professionen coaching, arbetar ICF idag med att framkalla certifieringsprocesser, formulera etiska regler, samt säkerställa kompetenskrav för sina medlemmar – allt för att kvalitetssäkra yrket och bidra till att klienter känner sig trygga när de köper tjänsten. Till skillnad från terapeuter är coacher inte legitimerade att ställa diagnoser, ge råd eller strukturera upp en behandlingsstrategi. Deras roll är att inspirera transformation (ibid.).

Den andra avgränsningsdimensionen berör yrkets interna relationer. Gränsarbetet bedrivs dagligen i stort sett i alla typer av verksamheter, med syfte att fastställa en arbetsdelning. Samtliga aktörer måste dessutom navigera andras gränsarbete när de olika parterna gör anspråk på vem som skall göra vad (Butcher & Stauss 1961). I denna undersökning läggs fokus på den direkta kontakten mellan coach och klient. Coachens fundamentala uppgift är att ställa frågor som – *vem är du och vem behöver du vara för att uppnå dina mål?* En coach undrar hur du vill att din framtid ska se ut och stöttar dig i stegen du själv måste ta för att komma dit. Ansvaret för besluten som tas ligger alltså helt och hållet hos klienten. Gränsarbetet avslöjas i olika friktionsytor som kan uppstå i coachingsamtalet, särskilt i förhållande till klientens förväntningar och hur dessa kommuniceras. Av den anledningen kan det vara intressant att belysa enskilda coaches upplevelser av hur de avgränsar sig från klientens roll i arbetet, samt vilka verktyg de använder för att upprätthålla en professionell relation.

Detta leder mig till den tredje dimensionen som coacherna bör uppmärksamma i det gränsdragande arbetet, nämligen relationen till självet. Mary Ellen Kondrat hävdar att professionell självkännedom är ett nödvändigt villkor för framgångsrikt socialt arbete (Kondrat, 1999: 451).

Vad innebär det att känna sig själv? Kondrat menar att detta beror på hur man definierar *självet*. Hon framställer det utifrån (1) *enkel medvetenhet*: självet direkta upplevelser av sin omgivning, känslor och beteende, (2) *reflekterande medvetenhet*: självet tar ett steg tillbaka för att observera och överväga sin egen prestation, (3) *reflexiv medvetenhet*: självet förstår hur det interagerar med andra för att skapa mening (Kondrat, 1999, 459). Jag tolkar det som att var och en av dessa punkter har en viktig roll när det gäller att hjälpa en socialarbetare att förstå aspekter av sin prestation i professionen för att producera godtagbara resultat. I relation till studiens syfte kan jag tänka mig att coacherna bör göra ett personligt gränsdragande enligt ovanstående för att fullfölja ett professionellt gränsdragande i dess helhet. Eftersom undersökningen behandlar denna yrkesgrupp på individnivå kommer jag att vidareutveckla dessa tankar kring självet i nästa stycke med avstamp i ytterligare sociologisk litteratur.

2.2 *Självreflexivitet*

Forskning kring *självet* fick ett uppsving under tidigt 1900-tal med de amerikanska sociologerna William James (1912), John Dewey (1922), och George Herbert Mead (1934). Jag vill undvika att föra en alltför psykologieriktad diskussion utifrån James synsätt, eller att tolkningen följer Deweys pedagogikforskning, därav utgår jag i stället från Meads sociologiska perspektiv. Följande del av uppsatsen kommer således att utforska hans symboliska interaktionsteori med särskild behandling av begreppet *självreflexivitet*.

Det uppenbaras i föregående kapitel att denna studie belyser forskning av sociologer med ett interaktionistiskt synsätt, då de antyder att människans biologiska och sociala medvetande existerar i symbios. Meads interaktionistiska teori går i linje med detta och accepterar att den biologiska kroppen har en funktionell roll. Dock sägs det att kroppen föds utan något självmedvetande, således kan individen enbart upptäcka sig själv i relation till andra människor (Mead 1934). Eftersom all interaktion kräver kommunikation, det vill säga ett socialt och kulturellt givet språk, blir det enligt Mead tydligt att samhället och individen är oundvikligt sammankopplade. Mead vill beskriva individen som bestående av två delar: ett objektivet "själv" (erkänd av andra), och ett subjektivt "jag" (den som är självmedveten). Han menar att en person lär sig att bedöma sitt eget beteende genom att observera hur andra reagerar på det, och vidare förstår sig själv med hjälp av inre reflektioner, det vill säga konversationer med sig själv om sig själv (ibid.).

Falk och Miller (1998), vars forskning gör avstamp i Meads interaktionistiska perspektiv, beskriver *självreflexivitet* som förmågan att reflektera över vem man är i förhållande till andra människor. Det reflexiva jaget utvecklas i det sociala samspelet då bland annat självbild, självuppfattning och självkänsla skapas (Falk & Miller 1998: 150). Det är viktigt att poängtera att *reflexivitet* inte är synonymt med *reflektion*. Begreppets betydelse må ha en reflekterande komponent, däremot vill det sociologiska perspektivet betona att reflexivitetsprocessen representerar en fördjupning av simpel introspektion. Det reflexiva jagets yttersta mål är inte enbart att reflektera över personliga handlingar, individen strävar snarare efter ett visst agerande som är till förmån för omgivningen. Självreflexivitet tillhandahåller alltså en etisk dimension, eftersom den ser till ”den andre” som en agent i ett ömsesidigt partnerskap, för syftet av ett inre förändringsarbete.

Falk och Miller förklarar att reflexivitetsprocessen startar utifrån en biologisk grund som utnämns av två delar: självuppfattning och självverkännande. Vad som menas med *självuppfattning* är att perceptuella upplevelser (syn, hörsel, känsel, m.m.) associeras med yttre stimuli som sedan registreras i minnet. Om ett barn till exempel ramlar från en stol och slår i huvudet kan hon uppfatta att det inte var stolen som orsakade hennes fall. På så vis lär sig människor hur de förhåller sig fysiskt till föremål och andra människor i deras omgivning. *Självverkännande* å andra sidan är förmågan att känna igen sig själv (exempelvis i en spegel) samt att kunna ta ansvar för sina ord och gester. Ett barn som tar en leksak från sin bror får uppleva konsekvenserna av sådant beteende. Detta är vad som gör en individ autonomisk i mötet med andra människor. Samtidigt blir det förutsättningen för att kunna förstå sin position i det sociala pusslet (Falk & Miller 1998: 150).

Vidare beskriver Falk och Miller att självreflexiviteten kompletteras av socialt utformade komponenter, nämligen själv effektivitet, självbild och självkänsla. *Själv effektivitet* innebär att en person kan genomföra en handling på eget initiativ. Att ha förmågan att verkställa en plan och uppnå mål gör individen instrumentell till sin omgivning, och kan vidare utvecklas när han eller hon anpassar sig till rollen som aktiv samhällsmedlem. *Själv bilden* representerar hur individens roll förändras i förhållande till vilka andra människor som befinner sig i närheten. Till exempel, när en person förflyttar sig mellan olika sociala sammanhang kanske hon skiftar roll från dotter, till maka, till läkare. Förväntningarna på hennes beteende ändras då i enlighet med detta. Dock kan vissa beteenden ses som mer permanenta nyanser av en individs identitet (till exempel

temperament, personlighetsdrag eller favoritaktiviteter) och blir därför mer oberoende av den sociala situationen. Falk och Miller resonerar att detta kan bero på hur individen får uppleva beröm och fördömande i förhållande till sitt beteende i ung ålder (Falk & Miller 1998: 151). Slutligen pratar dem om *självkänsla* som en allomfattande komponent av självet, den innefattar processen då en person gör en övergripande bedömning av sin egen identitet. Individen antar ett utomstående perspektiv och granskar sig själv – ståendes i denna position möjliggörs känslor som kan variera mellan allt från skam till stolthet (ibid.).

Det framkommer att ovanstående definitioner redovisas som separata enheter. Deras innebörd blir dock inte fullständiga förrän de kan förstås i relation till varandra. Självrelexiviteten bör således illustreras som en sammanflätning av alla dessa komponenter och följaktligen får den en väsentlig betydelse för våra känslomässiga liv. Vi människor utsätts för olika situationer, som baserat på både egna och andras reaktioner visar oss hur vi kan tolka olika emotioner i den sociala arenan, likaså den professionella. Jag vill härnäst belysa hur självreflexivitet kan appliceras till min egen studie. Med andra ord, hur presenteras *självrelexivitet* i enskilda livscoachers möten med klienter?

I coachingrummet betraktas klienten som en kapabel och självständig kraft för sina egna personliga mål. På den grundläggande nivån visar detta på ett självständigt deltagande från klienten som förutsätter att det finns ett ömsesidigt förtroende mellan klient och coach. Med det menas att klienten bör känna tillit för sin coach men det blir även väsentligt att coachen känner, förmedlar och cementerar tilliten från sitt håll. I en reflexiv relation förväntas alltså klienten vara den ledande kraften när det gäller att utforma strategier, medan coachen främst fungerar som ett frågebatteri för klientens självreflektion. Med det reflexiva förhållningssättet blir således klientens personliga utveckling i sig central, snarare än att fokus hamnar på coachens vägledning som ett medel för klientens specifika mål. Den sociala aspekten av det reflexiva perspektivet visas genom den samarbetsinriktade inställning som utmärker coach/klient-relationen, då de båda kan dra nytta av varandras kunskap och förmågor.

Låt oss nu ta det ett steg längre. Vad har självreflexivitet för betydelse för livscoachers *emotionella arbete* i deras möten med klienter? En klient som demonstrerar självreflexivitet ger coachen möjlighet att interagera med klientens känslor utan att bära dem som sina egna. Eftersom fokus

ligger på klienten tillåts alltså coachen att parkera sina egna känslor. Detta bidrar till gränsarbetet som krävs för att hålla interaktionen professionell och samtidigt givande för klientens syfte. En annan aspekt av självreflexiviteten som existerar inom coaching är att samtalen med klienter oundvikligen väcker tankar och känslor hos coachen själv. Även fast coachen distanserar sig från sina egna känslor i stunden bidrar de till coachens egen självreflektion och känslobearbetning i efterhand.

2.3 Kunskapens betydelse

I talan om lära och kunskap kan man inkludera en mångfald av grupper och kollektiv, beroende på den sociala kontexten i fråga. Den oerhörda bredd, intersektionalitet och komplexitet som ämnet besitter kan således bli problematisk för min studies specifika avgränsningar. Fortsättningsvis kommer jag endast att diskutera individers lärande anpassat till yrkesrelaterade sammanhang.

Ellström (1999) förtydligar att *yrkeskunskap* i synnerhet bör betraktas som något mer än en samling av utbildningsbaserade färdigheter. Han problematiserar ett par utmärkande drag med begreppet, dels dess värdeladdade funktion samt att det är socialt konstruerat. För att synliggöra ordets verkliga mening i praktiken menar Ellström att det finns ett antal underliggande faktorer som är väsentliga att belysa (Ellström 1999: 20). Dessa kommer att klarläggas under rubriken *kompetens* som ni finner i detta avsnitt.

Eftersom jag senare i uppsatsen kommer att framföra fem olika coaches upplevelser av deras egna yrkesutbildningar, är det övergripande syftet med detta avsnitt att redogöra för en sociologisk teoribildning kring just *yrkeskunskap*.

Vad gäller kunskapsbegreppet, kan det vara fördelaktigt att först och främst separera explicit och implicit kunskap. *Explicit kunskap* (eller teoretisk kunskap) hänvisar till kunskap som kan formuleras med ord och därmed kommuniceras till andra människor. Den kunskapen kan exempelvis handla om egenskaper som olika föremål besitter. Explicit kunskap innefattar även olika procedurer som kan beskrivas utifrån regler eller normer. Jämförelsevis är *implicit kunskap* (eller tyst kunskap) förmågor som är användbara i ett arbete, men som inte officiellt erkänns eller efterfrågas enligt arbetsbeskrivningen. I definitionen av implicit kunskap pratar Ellström om att ”kunna göra något” snarare än ”att veta något”. Man kan tänka sig att ordet omväxlas med

färdighetskunskap eller erfarenhetskunskap. Implicit kunskap kännetecknas även av att kunna göra bedömningar och se mönster (Ellström 1999: 23–24).

Dock när det talas om en individs yrkeskunskap sker det alltid i samband med särskilda uppgifter som ett visst yrke begär. Enligt Ellström är det viktigt att man då skiljer mellan den kunskap som en individ formellt besitter (kompetens), och den kunskap som faktiskt krävs i arbetet (kvalifikation). Att vara ”yrkeskunnig” medför alltså att man är både *kompetent* och *kvalificerad* inför uppgifterna i fråga. Begreppsparet kompetens och kvalifikation kan tänkas ha en gemensam kärna, men vid noggrann granskning har de enskilda betydelser som i själva verket kompletterar varandra. Med det menar Ellström att de tillsammans kan bistå till definitionen av det centrala begreppet *yrkeskunskap* (Ellström 1999). Mot denna bakgrund kommer jag nu att behandla begreppen *kompetens* och *kvalifikation* var för sig. Syftet är att presentera en grundläggande teoretisk referensram, som sedan kan användas för att empiriskt utforska frågeställningar kring intervjupersonernas yrkeskunnande, specifikt i relation till deras lärande och vidareutveckling i arbetslivet.

Kompetens

För att beskriva vad som avses med kompetens kan man enligt Ellström (1999) utgå från begreppen *individ* och *arbete*. Ett arbete utmärks av en uppsättning uppgifter som en individ bör utföra i syftet att uppnå specifika resultat. Uppgifterna kan antingen vara beordrade av en arbetsgivare, eller i fallet för egenföretagare vara bestämda av individen själv. Samma upplägg gäller även arbetets resultatstandard, alltså vilka kriterier som avgör huruvida ett resultat är acceptabelt, samt de metoder som individen använder för att uppnå detta. När man diskuterar kompetens är det viktigt att inse att det är individens förmågor som ligger i fokus. Som jag inledningsvis nämnde vill Ellström lyfta fram att det finns vissa underliggande faktorer som kan bidra till definitionen av dennes allmänna yrkeskunskap, specifikt i relation till individens kompetens. De redogörs av Ellström i nedanstående modell, som innefattar fem olika kategorier:

Modell 1.

I. <i>Psykomotoriska faktorer</i>	Olika typer av manuella förmågor som exempelvis fingerfärdighet.
II. <i>Kognition</i>	Intellektuella färdigheter, särskilt problemlösning och beslutsfattning.
III. <i>Affektion</i>	Viljemässiga och emotionella förutsättningar, till exempel engagemang och värderingar.
IV. <i>Personlighetsfaktorer</i>	Förutsättningar relaterade till personlighetsdrag (inklusive självförtroende och självuppfattning).
V. <i>Sociala faktorer</i>	Samarbets-, ledarskaps- och kommunikationsförmågor.

(Ellström 1999: 21)

Hur dessa beståndsdelar samspelar kan i sin tur påverka en individs framgång i utförandet av sitt arbete. Jag kommer att hänvisa till denna modell i kommande diskussion av studiens resultat.

Kvalifikation

När det forskas kring sambandet mellan utbildning och arbetslivet har kvalifikationsbegreppet en betydande roll. Likt kompetens är även *kvalifikation* ett relationsbegrepp då det sammanlänkar arbetets struktur och individens enskilda förutsättningar. Kompetens och kvalifikation är som sagt närbesläktade. Det som dock skiljer dem åt är att när man talar om kvalifikation förflyttas betoningen från individen. I stället är det själva arbetsuppgiften och dess krav som hamnar i fokus (Ellström 1999: 29).

För att understryka, begreppet kompetens utgår från *individen och dennes förmågor* i förhållande till ett specifikt arbete. Begreppet *kvalifikation*, å andra sidan, utgår från arbetet i sig och de krav som då ställs på individens kompetens. Ellström menar att en individ besitta en rad kompetenser (förmågor), som inte nödvändigtvis klassas som kvalifikationer (krav). Likväl åt andra hållet kan särskilda kvalifikationer efterfrågas av professionen utan att individen faktiskt besitter just den kompetensen (ibid: 30).

För att avgränsa olika slags verksamheter i syfte för min egen studie blir betoningen på tjänsteverksamheter mest lämplig. Traditionellt sett innebär det att en betald tjänst utväxlas mellan arbetare och kund/klient, vilket jag anser är en passande beskrivning av den coach/klient-relation som min uppsats behandlar. Då samtalet är ett av coachingyrkets viktigaste beståndsdelar kan nödvändiga kvalifikationer för ett sådant arbete tänkas ligga i coachens sociala färdigheter, exempelvis förmågan att kommunicera väl.

Yrkeskunskap

Vad som sagts ovan om individers kompetens och kvalifikationer kan framstå som två förenklade beskrivningar i försöket att definiera yrkeskunskap. Jag anser att denna enkelhet är godtagbar inför studiens kommande analys. Dock skulle det krävas ett mer omfattande empiriskt arbete för att lyckas föra en fördjupad diskussion kring intervjupersonernas kvalifikationskrav, för att sedan kunna placera dessa i förhållande till deras individuella kompetens. Därav vill jag komplettera min förståelse för begreppet *yrkeskunskap* genom att belysa Ellströms resonemang kring *lärande*.

Idag talas det allmänt om att lärande inte avslutas bara för att en individ har uppnått en viss ålder. Vi uppmanas att ständigt lära oss nya saker så länge vi lever, både på en personlig nivå och inom våra professioner. Trots att en stor del av samhället enas om att utbildning och vidareutveckling i arbetslivet bör prioriteras finns det ändå tänkbara utmaningar i praktiken. Viktiga frågor handlar då bland annat om: *vad* lärandet skall innehålla, de metoder som bör utnyttjas (*hur*), och slutligen, *vilka* individer som förväntas delta.

Hur man väljer att definiera begreppet *lärande* blir väsentligt när man följaktligen försöker besvara dessa frågor. Ellströms syn på lärande beskrivs som ”relativt varaktiga förändringar hos en individ som ett resultat av individens samspel med sin omgivning”. Centralt till denna definition är begreppet *omgivning*. Ellström framställer tre olika typer av omgivning som ingår utifrån ett arbetslivsperspektiv.

Modell 2.

I. <i>Den sociala omgivningen</i>	Sociala-organisatoriska strukturer i en verksamhet (till exempel regler och normer).
II. <i>Den fysiska/materiella omgivningen</i>	Naturliga strukturer och processer; ting och verktyg.
III. <i>Den kulturella/symboliska omgivningen</i>	Individuella och kollektiva kunskaper kulturella föreställningar om vad som är förväntat eller önskat i det professionella sammanhanget.

(Ellström 1999: 74)

Det framgår alltså att individens lärande bör förstås utifrån dennes omgivning. Jag återkommer till ovanstående modell i den slutliga diskussionen av intervjuernas resultat.

För att återkoppla min förståelse av lärandet till studiens syfte reflekterar jag över att ICF vill understryka att samtalet i coachingrummet präglas av mycket framåtblickande. Alla människor besitter olika bagage, en del har tunga, andra har lättare, men professionell coaching handlar generellt om att inse klienternas potential så att de kan skapa det liv de vill ha. Därför ställs frågor som ”*var är jag idag och var vill jag vara i morgon?*” (ICF 2021). Klienterna befinner sig alltså på en ”plats” och vill till en annan. Här ser jag en koppling till Ellströms yttrande – att lärande innebär *förändring*, och att en individs omgivning bidrar till detta. Trots att man oftast utgår ifrån klientens perspektiv och livssituation när det talas om coaching går det inte att undkomma att även coachen själv utsätts för ett personligt förändringsarbete i och med sina arbetsuppgifter. Det ständiga lärandet blir mer än en yrkesmässig nödvändighet. Det blir en naturlig konsekvens. Dessa tankar kan med fördel utvecklas och fördjupas i en kommande diskussion av studiens empiri. Således kommer jag nu framställa resultatet av mina intervjuer.

3. METOD

Detta kapitel redogör för de vetenskapliga verktyg och tillvägagångssätt jag har valt att använda inför denna studie. Jag kommer att diskutera metodval, urval, operationalisering, genomförande samt bearbetning av intervjuer, analysstrategi och forskningsetiska principer.

3.1 Val av metod

Denna studie använder kvalitativ metodologi där resultatet bygger på ett begränsat antal intervjupersoners upplevelser. Syftet är att få insikter i de sociala interaktioner som råder i coachernas arbetsliv för att vidare utforska deras enskilda förhållningssätt till emotionellt arbete. Jag kommer inte att uttala mig om yrkesgruppen som helhet då generalisering inte är möjlig med ett begränsat antal intervjupersoner. Jag söker fördjupning i ett emotionssociologiskt fenomen och önskar att utforska verkliga människors erfarenheter för att fördjupa min förståelse för den teori jag tidigare har studerat.

3.2 Urval

Becker betonar nödvändigheten att välja med omsorg, snarare än ritualistiskt. Den allmänna metoden för mitt urval syftar till att maximera sannolikheten att ett udda fall dyker upp, som utmanar det konventionella tänkandet och införlivar möjligheternas existens (Becker 2008: 97). Jag började min sökning utifrån webbsidan *Livily*, en digital mötesplats för certifierande och verksamma coacher. Därefter kontaktade jag var femte coach från listan i arkivet utan att läsa beskrivningen för respektive profil. Detta tillvägagångssätt gjorde urvalet mer objektivt eftersom jag inte ville känna till sannolikheten att en viss profil skulle väljas. Becker beskriver detta som ett teoretiskt urval (Becker 2008: 98). I min undersökning är det ett nödvändigt angreppssätt jämfört med ett slumpmässigt urval som snarare är till för att kunna generalisera ett fenomen. Generaliseringar är inte möjligt baserat på enbart fem intervjupersoners berättelser. I stället är målet att dra teoretisk nytta av det materialet som insamlas och att använda det för att utveckla mitt vetenskapliga tänkande.

3.3 Operationalisering och datainsamling

Empirin har insamlats genom kvalitativa intervjuer utifrån en semistrukturerad intervjuguide för att skapa ett flexibelt utrymme genom undersökningens gång (Kvale & Brinkmann 2014). Jag konstruerade guiden utifrån tre teman: 1) Coachens upplevelse av sitt emotionsarbete inom professionen, 2) coachens mentala verktyg som används i samband med känslöhantering, och 3) effekten som arbetet har på coachens välbefinnande.

En pilotintervju genomfördes för att prova frågorna inom respektive tema. Jag lade märke till att vissa frågor framkallade oönskade avbrott i konversationen. Därav justerade jag mina formuleringar till ett förbättrat resultat.

Inför operationaliseringen valde jag att inte nämna begreppet *emotionellt arbete* i frågorna. I stället formulerade jag dem med avsikten att få fram individernas unika erfarenhet av de utmaningar som eventuellt uppstår under en arbetsdag, vidare hur coacherna bemöter dessa. Min motivering till det är att coachernas personliga tolkning av ett sociologiskt begrepp inte är relevant för studiens syfte. Däremot kan jag låta begreppet prägla frågorna (det vill säga att jag använder ett *sensitizing concept*) för att framkalla en mer detaljerad och naturligt formad berättelse om coachernas professionella liv (Rennstam & Wästerfors 2015: 34). Intervjuerna i sig genererar inga generaliserbara svar eftersom ett problem med kvalitativa studier är att deltagarna inte alltid skildrar verkligheten. Metodansatsen utgår således från att lyssna, tolka, och förmedla hur dessa intervjupersoner upplever sina egna känslor så som de uppstår i arbetslivet.

3.4 *Analysstrategi*

När samtliga intervjuer hade genomförts förbereddes en innehållsanalys genom en transkriberingsprocess då den insamlade datan konverterades från inspelade videofiler till skrift. I samband med detta kodades materialet. Rennstam och Wästerfors beskriver denna systematiska procedur som nedbrytningen av text i hanterbara stycken och därefter markering av ord i datan för att kunna definiera innehållet. Etiketterna hjälper alltså forskare att identifiera *vad* det är som händer i materialet för att sedan kunna tillskriva mening till det och placera informationen i frågeställningens kontext (Rennstam & Wästerfors 2015: 34–35). Koderna bör markeras i själva texten men även antecknas i ett separat dokument tillsammans med funderingar kring eventuella mönster som uppenbaras. Kodning reducerar långa texter till koncentrerade och mer meningsfulla kategorier. Med avsikten att utforska livscoachernas arbetsliv anser jag att relevanta koder skulle kunna innefatta ”emotionella motgångar”, ”personliga känslor” och ”förebyggande/återställande verktyg”. De går nämligen i linje med Hochschilds tidigare forskning.

Metoden möjliggör fördjupning i existerande sociologiska teorier men jag förutser även att materialet tillåter en viss lekfullhet när den skall analyseras. Coachingbranschen är trots allt relativt ung och effekterna den har på individerna i fråga är till stor del fortfarande vetenskapligt

ouppmärksammade inom den sociologiska sfären. Målet med denna studie är att belysa erfarenheterna hos enbart fem professionella coacher. Empirin kan möjligtvis komplettera framtida forskning.

3.5 Etiska principer

Vad gäller vetenskaplig forskning inom Sverige finns det ett antal grundläggande etiska principer som skall upprätthållas, bland annat integritet, konfidentialitet och frivillighet. De innefattar olika slags krav som forskare bör hänvisa till i sina studier.

Informationskravet medför att forskaren skall meddela potentiella deltagare om undersökningens syfte och vilka moment som kommer att ingå. I och med *samtyckeskravet* får de berörda personerna veta att deras medverkan är frivillig och att de har rätt att hoppa av om de så önskar. *Konfidentialitetskravet* innebär att alla uppgifter om studiens deltagare skall behandlas med största möjliga förtroende och endast av behöriga personer. *Nyttjandekravet* pekar på att det insamlade materialet enbart får användas i forskningens syfte (Bryman 2016: 170–171).

Jag vidtog dessa principer genom att skicka ett digitalt brev till samtliga deltagare innan intervjuerna påbörjades. I brevet presenterade jag syftet för min undersökning. Därefter förklarade jag att deras medverkan var frivillig och att de fick avbryta deltagandet när som helst under processen. Jag beskrev planen för datainsamling och informerade att grundmaterialet endast skulle behandlas av mig och min handledare. Slutligen klargjorde jag att det användbara materialet skulle anonymiseras och att resultatet sedan skulle publiceras i form av en uppsats för en filosofie kandidatexamen.

4. RESULTAT

4.1 Kvalitativa intervjuer

Detta avsnitt kommer att redovisa och analysera det empiriska materialet. Jag kommer att belysa intervjupersonernas upplevelser av sina arbetssituationer inom yrket som livscoach. Deras beskrivningar utgör ett underlag mot vilken jag kommer att tolka, analysera och vidareutveckla

slutsatserna i diskuterande form. Min framställning av empirin grundas helt och hållet på individernas subjektiva skildringar utan att generalisera arbetsförhållanden för yrkesgruppen som helhet.

Hur beskriver coacherna sitt arbete som gör att jag kan tolka deras yttranden som exempel på att de utför emotionellt arbete?

De talar om sitt yrke som något mer än en anledning att kliva upp på morgonen – det är ett *kall*. De talar om vikten av att se till klientens bästa. Att få chansen att ”bidra till” och ”bevittna” hur människor växer vilket i sin tur beskrivs som en energigivande upplevelse för coacherna. De talar om relationer, dels relationen till klienten samt relationen de har till sig själva. Man skulle kunna tänka sig att den bekräftelse de får som medresenärer i klienternas framgång, förhöjer både deras eget självförtroende och entusiasm.

I ett lönearbete som är så pass sammanflätat med många känslomässiga dimensioner anser jag att coachernas viktigaste redskap är *balans*. Jag kan se hur empati, omtanke och förtroende bör navigeras av coacherna på ett omsorgsfullt vis, genom att de drar tydliga gränser kring professionen. Jag kommer att utforska *balansering* i min analyserande diskussion, därför vill jag inleda redovisningen av mina resultat genom att presentera begreppet utifrån ett sociologiskt perspektiv.

Balansering som begrepp kan beskrivas som en sorts övervägning, där det handlar om att veta vilket område man får röra sig inom och vilka gränser som inte bör överskridas. Balansering kan också peka på känlobearbetning, vilket medför att emotionellt arbete, så som Hochschild framställer det, sker i olika sammanhang. Intervjupersonerna balanserar, det vill säga manövrerar dessa sammanhang, för att bibehålla professionens gränser. Återigen handlar det om vilken slags relation de har med sina klienter, hur de avgränsar sig från en ”vänskap” samt hur de undandrar sig från att automatiskt sammankopplas med mer terapeutiska yrkesformer. Slutligen balanserar coacherna även arbetets krav med behovet av att dra gränser för sina egna känsloliv och personliga välmående. Det finns nämligen ett liv utanför lönearbetet. Balansering blir därför väsentligt för att legitimera ”coaching”, både som en professionell yrkesform och som en autentisk sådan.

4.1.1 Distansering

Ett coachingsamtal är en arena där klienten har både frihet och utrymme att ventilera sina problem, uttrycka personliga värderingar, samt specificera hinder eller svårigheter de har i olika sammanhang. Några av intervjupersonerna anser att vissa situationer, där deras egna personliga värderingar inte överensstämmer med klientens, kan vara svåra att hantera.

Jag tycker att berättigande kan vara väldigt utmanande. Att det kan vara svårt att veta gränsen, vad som är mitt och vad som är [klientens] ansvar i det hela. Jag kanske tänker: "Hur kan du tro att världen snurrar kring dig?" Där kan jag se problematik och jag har haft svårt att uttrycka mig tydligt på grund av rädslan att klampa över eller att låta för brutal.

Professionalitet är något som coacherna förklarar att de kan luta sig emot när det uppstår en sådan inre konflikt. Med professionalitet menar coacherna att de distanserar sig från sina egna värderingar eller känslor för att kunna hantera värderingsklyftan som kanske har uppstått, utan att det påverkar deras förmåga att coacha. De betonar att det förhållningssättet både uppmanas och förväntas utifrån deras utbildning. Coacherna säger att de tränas i att acceptera att de inte ska anta en roll som expert eftersom deras uppgift inte är att ge klienten råd. Förmågan att koppla bort sig själva fungerar alltså som ett slags skyddsnät för arbetets syfte.

En annan slags motgång som fler av coacherna nämner är när de inte får "kontakt" med en klient. Med kontakt menar de att samtalet genomsyras av en tomhet, möjligtvis eftersom det finns mycket känslor som klienten inte vågar gå in och möta.

Jag har haft klienter där jag har kommit till en punkt där jag känner att vi bara står och ältar runt. Klienten kommer liksom inte vidare. Jag har gjort både det ena och andra och tredje och fjärde tycker jag själv, men klienten är fortfarande fast i sitt och då kan tycka att det är bra att ta en paus. [Då] kan [jag] ju känna att jag är lite misslyckad, att jag klankar lite på mig själv och att jag borde kunna göra bättre.

Även här talar fler av intervjupersonerna om egna känslor som inte bör ta plats i klientrummet. Känslan av att inte räcka till, eller pressen att prestera är något de väljer att parkera tills mötet är över. Återigen kan coacherna gå tillbaka till vad deras utbildning tycks understryka: att ansvaret för klientens framgång ligger hos klienten själv. Det är dennes uppgift att finna lösningar och se till att processen rör sig framåt.

En av coacherna anser dock att nyckeln för att komma framåt kan vara att man som coach delar med sig av vissa känslor.

Visst kan det bli så att man blir berörd, och det är okej att man blir det också, och det är okej att man visar det. Jag kan också fälla en tår om en klient fäller en tår. Vi är inga maskiner som ska sitta med ett stone face och vara professionella. Nej, det tror jag inte på. Inte ett dugg! Jag sitter och lyssnar och kan bli berörd och känna med. Men jag tar ju inte det in det personligen i mig, för det har vi också fått lära oss under hela utbildningen. På ett sätt tror jag att det är en vinning i sig som bygger ett starkare band mellan mig och klienten.

Det som betonas av denna intervjuperson är att vissa klienter söker ett förtroende för sin coach som kan uppnås enklare om båda parter vågar vara sårbara. I sådana fall utifrån coachens perspektiv handlar det möjligen om att vara personlig men inte privat. Målet är detsamma som övriga intervjupersoner beskriver, att behålla momentum i coachingsamtalet och fullständig professionalitet.

4.1.2 *Lyssna på kroppen*

Många av oss lever våra liv enligt siffror. Vi vill komma upp i ett visst antal steg varje dag, vi räknar kalorier, kolhydrater och punkter på våra att-göra-listor. Vi sover ett visst antal timmar, eller låter bli att sova tillräckligt för att hinna med att arbeta några timmar till. Oavsett om dessa "siffermål" uppnås eller inte verkar det enkelt att anklaga kroppen för att inte vara tillräckligt stark, frisk, eller uthållig. Faktum är att vare sig du vet om det eller ej så pratar din kropp med dig hela tiden. Den berättar ständigt vad den behöver för att hålla dig sund, bekväm och tillfredsställd. Flera av coacherna jag har intervjuat skriver under på hur viktigt de anser att det är att de lyssnar på sin egen kropp.

[Jag jobbar] ju alltid med mina förberedelser. En del av mitt arbete handlar om att jag ska ta hand om mig själv, att jag tränar så att jag har bra kondition. Muskulär så att jag känner mig stark, att jag äter bra mat. Om jag själv är nedbruten, inte sover, äter dåligt, inte har en bra fysisk form, då har jag förstört en del av mitt absolut bästa verktyg som är min egen kropp, och min egen förmåga att behålla ett lugn. För det kräver mycket energi att vara coach. Att ta hand om sig är en omgående process. Jag kan liksom inte börja preppa mig för en dålig dag på en dålig dag.

Träning, kost och sömn beskrivs inte som aktiviteter utanför arbetet, utan snarare som en absolut nödvändig del av det. Hälsan är alltså en grundförutsättning för att kunna utföra ett bra jobb men coacherna förklarar även att de lyssnar på kroppens signaler under mötet med klienter. En av intervjupersonerna talar specifikt om sessioner som kan väcka intensiva känslor hos coachen själv och hur dessa hanteras i stunden.

Det finns ju delar i hjärnan för våra känslor, den delen kommunicerar inte med språk. Den lyssnar av kroppen, så mina bästa verktyg är ju andetag, kroppsavslappning, insikter i hur jag själv reagerar när jag utsätts för vissa känslor som skapar stress eller press, eller där liksom pulsen går upp. Jag lägger märke till det direkt när det händer. Jag känner känslan och då börjar jag alltid med kroppen. Jag kanske byter position, jag kanske behöver ta några djupa andetag. Jag kanske behöver släppa spänningar i axlar eller käke för att liksom få ner pulsen och tala om för min hjärna: "Nej, det är inget hot". Jag har nog med självinsikt att kunna känna igen [kroppens] signaler och greppa dem väldigt tidigt, vilket gör att jag också kan häva en känsla.

När vi talar om professionens verktyg betonas det att *andningen* är ett av de mest kraftfulla verktygen som coacher har till sitt förfogande för självreglering, energiproduktion och allmän hälsa. Vidare förklarar coachen att känslor som ignoreras eller undantrycks bara växer, men att "häva" en känsla inte nödvändigtvis har samma negativa innebörd. Tvärtom, det går hand i hand med professionaliteten som har nämnts tidigare. Det anses att professionaliteten bibehålls på bästa sätt om coachen först är lyhörd för kroppens signaler. Att vara lyhörd innebär att känslorna aktivt uppmärksammas så att de inte växer och uppstår som hinder i arbetet, förtydligar en coach. När känslorna i stället bevitnas med acceptans och respekt så kan de läggas åt sidan för en kort stund och sedan bearbetas efter mötet.

Alternativt kan coachens kroppssignaler användas som ett proaktivt verktyg för klientens syfte. Ett sådant scenario beskrivs av en annan intervjuperson som både arbetar som coach och som *healer*. En healer har gåvan att kunna se bakomliggande orsaker till särskilda känslor, vanor och beteenden. Både känslor och valda sanningar kan nämligen vara missförstånd som formades i ung ålder och nu orsakar hinder för en person som vuxen. En healer arbetar då med helande frekvenser som tömmer besvärliga minnen eller trauman på laddningar. Med hjälp av medkänsla och acceptans kan dessa minnen integreras i individens livshistoria. Healing beskrivs som ett skonsamt arbetssätt som går ofta djupare än terapi.

Oftast känner jag i min kropp om det värker någonstans i klienten, så då kan jag säga: "Just nu så värker det bakom mina ögon. Är det något som du upplever här och nu?" Och då kan man använda speglingarna som möjligheter till fördjupning i samtalet.

Genom intervjuprocessen lägger jag märke till att fler av coacherna nämner begreppet *spegling* när de beskriver situationer som liknar det ovanstående exemplet. De förklarar att det är en teknik då de visar upp en känsla som dyker upp hos dem själva, som en reaktion på något klienten uttrycker. Det används i coachingsamtalet för att hjälpa klienten bearbeta ett övergripande problem. Utöver att spegla en känsla säger även en av intervjupersonerna att det finns små enkla saker de kan göra med kroppen som ofta kan vara mer betydelsefulla än själva samtalet.

Jag kan avbryta [klienten] i en berättelse och kanske frågar: "Är det okej att vi gör en övning just nu för jag läser på dig att det här blir du berörd av". Och sen stannar vi upp och så jobbar vi med just det här som [klienten] kanske kommer i kontakt med, för ofta sitter det också i kroppen. Det är inte bara i talet och berättelsen i sig, utan då kan vi resa oss upp, vi kan göra övningar, så att vi båda använder kroppen medan vi låter samtalet flyta.

Det framgår utifrån fler av de ovanstående exemplen att coacherna behöver kunna känna av sina kroppars signaler både innan och under klientmöten för att effektivt kunna använda dem som verktyg för sitt yrke. För att upprätthålla en viss produktivitet betonas även vikten av att veta sina egna gränser.

Ja, men jag kan vara ganska trött efter en dag och om jag själv är trött så påverkar det min närvaro som coach. Som med vilket jobb som helst så kräver det ju att man tar hand om sig. Så jag kan trappa ner lite ibland i mina klientmöten om jag märker att jag behöver lite mer space själv, och sen kan jag kicka igång igen när jag känner mig redo. För mig så är det bra att göra en sak en dag, göra något helt annat en annan dag. En dag för klienter och nästa dag för andra möten menar jag. Så man får liksom anpassa arbetet efter sina egna behov för att man ska kunna göra ett bra jobb.

Sammanfattningen av ovanstående exempel kan återkopplas till begreppet balans som jag beskrev i det inledande stycket av resultatet. För navigera professionens gränser, hitta en punkt av stabilitet i coachingrelationen och samtidigt ta hänsyn till sitt personliga välmående, krävs just den inkännande egenskap som beskrivs av intervjupersonerna. Att vara så pass inkännande är dock en egenskap som kan tänkas vara energikrävande om den inte nyttjas med viss omtanke. I följande stycke vill jag således belysa det som har skapat hållbara förutsättningar för coachernas emotionella arbete.

4.1.3 Utbildning och erfarenhet

"Jag har en bra utrustning helt enkelt", säger en coach. Detta uttrycks när vi pratar om arbetets motgångar och att de hanteras bättre tack vare deras utbildning och träning. Fler av coacherna nämner att de har utbildats inom psykosyntesen. Enligt HumaNova, den utbildande institutionen, uppfanns själva ordet psykosyntes i kontrast till psykoanalysen som står för att analysera separata delar av människans psyke. Psykosyntesen, å andra sidan, bidrar till en harmonisk sammanhållning av alla dessa delar. Den beskrivs som en integrativ och relationell psykologiform där det empatiska mötet mellan människor ligger till grund för individers utveckling. Livsutmaningar betraktas som empatiska avbrott och därefter är det alltså empati som bidrar till själva lösningen (HumaNova 2021).

Samtliga av intervjupersonerna visar att deras träning i detta förhållningssätt har varit en väsentlig del för arbetets framgång.

Själva utbildningen är ju en resa. Den börjar i din egen utveckling för du att lära dig verktygen och modeller och så vidare, och då måste du ju gå in och utforska dig själv. Det är för att du ska känna dig själv. Du ska veta hur du agerar och reagerar och lära känna dina signaler. När det händer någonting inom mig när jag arbetar med en klient så behöver jag vara ganska snabb med att reflektera: "Åh, vad var det här? Ja, ja, det här är ju en värderingskrock", till exempel.

De förklarar att utifrån bearbetningen av sin egen dåtid kan de neutralisera saker som sker i nuet så att det inte tas personligt. I stället kan en obekväm känsla kanaliseras och närvaron kan bibehållas. Här lyfter de fram det empatiska arbetssättet som betonas genom hela deras utbildning.

Jag tror att [empati] bidrar till att vara närvarande i rummet så om jag inte skulle [vara empatisk] så skulle jag säkert vara någon annanstans i mina tankar. Antingen på lösningar eller i frustration av att vilja komma vidare.

Eftersom ett coachingsamtal leder till en framkallning av känslor måste coachen kunna hantera en klients olika känslolägen, samt uppmärksamma sina egna, utan att själv rida dessa känslor. Således framställs alltså empati som mer än en personlig egenskap, då den faktiskt har utvecklats till en arbetskvalifikation.

När vi pratar om empati lägger jag märke till ytterligare ett återkommande ord, nämligen *förtroende*. Det verkar som att utbildningen i sig även har skapat en stabil grund för coacherna, och att de finner trygghet i rollen som "katalysator" snarare än att de förväntas vara experter som sitter på svaren till klientens frågor.

Jag har ett coachingkontrakt som [klienter] får skriva under. Där står det att det är dem som är ansvariga för besluten de fattar utifrån våra coachingsamtal. [Arbetet] handlar inte om att jag ska rådgiva om någonting utan det handlar om klientens eget ansvar och beslut.

En av intervjupersonerna vill ändå lyfta fram att formell utbildning må skapa en bra grund för blivande coacher men det är den praktiska erfarenheten som bekräftar deras kompetenser. Med det menas att professionell övning tillåter att den empatiska förmågan finslipas. I sin tur blir coachen mer trygg i att utmana sina klienter. Att våga vara ärlig, snarare än passiv och alltför hjälpsam – det kännetecknar en "bra coach" sägs det. Denna intervju avslutas med en sista kommentar:

Vi som coacher kan inte vara objektiva till klientens processer om vi inte hela tiden utforskar oss själva, eftersom vi är en del av systemet. Jag behöver fortsätta att utforska mig själv för att vara autentisk. Dels för att vara en bra coach, men också för att utvecklas som människa.

Coacherna sammanfattar upplevelserna av sina egna utbildningar som nödvändiga. En omfattande utbildning ger dem en trygg utgångspunkt och kan vidare användas som en referensram i gränsarbetet kring professionen. Det verkar dock finnas utrymme för att anpassa arbetssättet efter personliga preferenser och värdeskapande så länge kärnkriterier och etiska riktlinjer bibehålls. Här sätts det empatiska förhållningssättet på prov för att utgöra coachernas framgång i arbetet med klienter men även med syftet för coachernas personliga mål. Med det sagt kommer nästa avsnitt rikta fokus på coachernas syn på egen vidareutveckling.

4.1.4 Ständigt lärande

Vårt hastigt accelererande samhälle tvingar oss att leva med ständiga förändringar. Det går helt enkelt inte att luta sig mot gammal kunskap alltför länge. Varje enskild individ förväntas delta i det livslånga lärandet men faktum är att varken personlig eller yrkesmässig utveckling kan ske helt och hållet på egen hand. En reflexiv individs framsteg är i synnerhet beroende av dennes interaktion med omvärlden vilket är något som har betonats av coacherna genom hela intervjuprocessen. De upplever att coachingsamtalen ger dem tillgång till kunskap som är utvecklande för dem själva likaväl som den är för deras klienter. För att kunna nyttja denna kunskapskälla, beskriver coacherna att det är viktigt att ta hänsyn till den information som gömmer sig mellan raderna. Det gäller alltså att vara uppmärksam på subtila signaler under mötet, dels uttalade behov hos klienten, dels ”triggers” som uppstår hos coacherna. Det senare betyder att ett visst uttryck eller samtalsämne fungerar som en känslomässig utlösare och påverkar coachens känsloläge, ofta på ett överväldigande sätt. Coacherna påpekar att det kan väcka tankar och påverka deras förmåga att vara närvarande, men att de hindrar känslorna från att ta över genom att tillämpa särskilda reflektionsbaserade verktyg. I sin tur kan de använda informationen för ett utvecklande syfte. En coach beskriver en sådan situation:

Jag kan ju bli frustrerad ibland. Det kan vara när jag är på en plats i tankarna och klienten är på en annan plats. Ja, så att jag behöver jobba med [frågor som]: ”Varför blir jag frustrerad? Vad är det som klienten väcker hos mig?” Vilka av mina sår eller erfarenheter är det som går i gång och triggar mig liksom.

Det är tydligt att vissa samtal kan leda till att coachen får nya insikter om sig själv men att det hänger på att coachen deltar aktivt i sitt eget utvecklingsarbete. Denna inställning uttrycks även av en annan av mina intervjupersoner:

[Under mötet] så handlar det om att ha ett öra utåt och ett öra inåt. Sen tar jag mig tid efteråt då jag skriver journal, så i den journalen finns det ju utrymme att reflektera: "Vad var det som hände? Finns det något i det som har hänt idag som kan tas upp vid nästa tillfälle? Kan jag ta upp något nästa gång som jag har varit för blind för idag?" Alltså, bara jag har fått ner det på papper, då kan jag bearbeta det.

Flera av coacherna använder sig alltså av reflekterande frågor, särskilt i skriftlig form då detta fungerar som en slags renande process. Känslor som har parkerats under själva mötet kan nu få chansen att bearbetas på ett utförligt vis. De förklarar att syftet inte enbart är att kunna lämna arbetet på jobbet så att säga, men denna inre monolog skapar förutsättningar för att de ska kunna utvecklas inom professionen. Det medför oundvikligen även en transformation på den personliga nivån. Egen personlig utveckling verkar vara högt prioriterat för dessa individer. En av coacherna lyfter en annan teknik för självreflektion som också främjar lärandet:

Mitt bästa verktyg är meditation. Dels för att få kontakt med mig själv och det som är mitt autentiska jag när jag möter klienten. Sen kan jag meditera vid behov för min egen personliga utveckling, för avkoppling eller för att få kontakt med något som behöver bearbetas.

Coachen beskriver meditation som ett hjälpmedel för att lära känna sig själva på ett objektivt sätt. Människor kan ofta förbise värdet av tyst eftertanke och därför bör tillfällen tas då vi kopplar upp oss med vårt inre och blir medvetna om vad som sker inombords. Genom exempelvis meditation uppstår alltså möjligheten att inse att en del tankar och handlingar är uttryck för vissa föreställningar som faktiskt är inbillade eller ogrundade. Detta är vad coachen beskriver som att hitta sin egen sanning för att det blir en egen kraftkälla man öser ur. När det talas om arbetstillfällen som väcker känslor av frustration och otillräcklighet så beskriver fler av coacherna att de ofta upplever en press att prestera. Vid dessa tillfällen om det inte fungerar att blicka inåt kan de i stället använda terapeutiska medel för att bearbeta svåra funderingar.

Handledningen ligger ju där och rullar regelbundet, så då är det vissa frågeställningar som jag tar med mig för att belysa saker som jag inte vill hantera på egen hand. Den är enormt värdefull den egna handledningen. I handledningen så pratar man ju om klienterna och processen vi är inne i, och då kan man få perspektiv på den och tips. Man kan vädra sina egna frustrationer och känslor.

Samtliga intervjupersoner driver eget företag och man kan då tänka sig att de tvingas utföra ett relativt självständigt arbete. Jämfört med individer som är anställda inom en större verksamhet upplever coacherna möjligtvis en brist av det stöd som ledare och kollegor inom en organisation annars kan tänkas förmedla. Den egna handledningen blir då istället forumet för coachernas vidareutveckling, både som professionell coach men det tycks även vara givande för deras personliga utveckling. Det sägs vara en ständig process:

Vi människor fungerar som när man skalar en lök. Att det är liksom bara kommer nya blad hela tiden. När man lyfter på ett så kommer det ett nytt som man inte visste om att det fanns där. Jag tror ju att vi är här på jorden för att vi ska utvecklas och lära oss saker. Det är liksom livets mening och då tar ju inte det slut förrän livet tar slut.

Sammanfattningsvis betonar dessa coacher vikten av *reflektion* när det talas om arbetssituationer som kan kännas svårhanterliga. Processen påbörjas redan i coachingrummet men hanteras effektivt efteråt med hjälp av skriftliga eller meditativa självreflektioner. Särskilda frågeställningar kan även belysas ytterligare i deras egen handledning, en förmån som coacherna verkar nyttja aktivt. Samtliga intervjupersoner visar på en förståelse att coachingen i sig kan ha sina begränsningar och att ha en ödmjuk inställning både till arbetet och till sig själv som människa skapar grunden för det ständiga lärandet.

5. ANALYS

Syftet med min studie var att intervjua svenska certifierade livscoacher som är en yrkesgrupp som utövar sitt arbete genom stort relationellt engagemang och emotionell närvaro. Mitt intresse för professionens specifika drivkrafter, utmaningar och känslohantering utifrån coachernas individuella perspektiv utformade idén till denna undersökning. Det blev snart tydligt att coachernas uppgifter skiljer sig från andra legitimerade omsorgs- och socialarbeten när det gäller både utbildningskrav och erfarenhet. Möjligtvis är detta en orsak till att coacherna tycks ha ett specifikt förhållningssätt till sina klienter och följaktligen hanterar yrkets känslomässiga krav på ett utmärkande vis. I intervjusvaren fann jag fyra centrala teman som utgör underrubrikerna i ovanstående resultatavsnitt, likaså i slutdiskussionen som nu följer. Respektive temaområde i kommande analys tar form med utgångspunkt i tidigare emotionsforskning och de tre centrala begrepp som jag framställde i uppsatsens teorikapitel, nämligen gränsarbete, självreflexivitet och kunskapens betydelse. Dessa begrepp blir ledstjärnor när jag navigerar mellan olika gränskonstruktioner, innebörden av emotionellt arbete, och inte minst det ständiga lärandet som beskrivs inom professionen som livscoach.

5.1 Distansering

Professioner kan betraktas som sociala fält där respektive område görs anspråk på med hjälp av en gränsdragande process för att sedan kunna skilja sig åt från andra områden som ser annorlunda ut. Gränsarbete, så som det beskrivs av Thomas Gieryn (1983), blir ett viktigt begrepp även i

arbetslivet eftersom det tillåter professionella grupper att aktivt skapa gränser för att erhålla kontroll över sitt yrkesfält. Det handlar alltså om att veta vilka arbetsuppgifter som förväntas göras.

Livscoacher tillhör en profession med en ackrediterad utbildning inom coaching och personlig utveckling men den kan inte liknas med det yrkeskunnande och ansvar som en terapeutisk legitimation innefattar. Till skillnad från exempelvis en psykolog skall en coach inte utgå från ett diagnostiserade eller behandlingsinriktat arbetssätt. Det professionella gränsarbetet tillskrivs delvis av ICF:s certifieringskriterier som betonar att coacherna inte bör anta en expertroll i klientrummet. Coacherna kan då enkelt bedöma när de utsätts för en situation där de behöver hänvisa en klient till terapi eller alternativa behandlingsformer. Enligt coacherna jag har intervjuat skapar denna jurisdiktion en trygghet angående deras professionella ansvar.

Gränsarbetet genomsyrar även relationen de bygger upp med varje enskild klient. I många fall består coachingsamtalen av förhållandevis privata och känsloladdade samtalsämnen, något som coacherna uttrycker kan bli en utmaning när det gäller deras personliga värderingar och egen känslohantering. Förmågan att distansera sig själva, alltså undvika att bära klientens olika känslolägen, samtidigt som de demonstrerar en empatisk närvaro, blir ett av coachernas absolut viktigaste verktyg för att bibehålla professionaliteten i relationen.

Efter att samtliga intervjuer hade genomförts fann jag att coachernas gränsarbete även sker på en mer individbaserad nivå som handlar om att de utvecklar ett unikt arbetssätt jämfört med andra coacher. Med andra ord har de friheten att skapa en särskild professionell diskurs som förmedlar hur de vill bedriva sina enskilda verksamheter. Vissa coacher väljer att dra strikta professionella gränser genom att inte involvera sina personliga erfarenheter på ett konkret vis i coachingsamtalen. Andra coacher verkar vara mer öppna för att bemöta sina klienter med personliga anekdoter eller en känslomässig bekräftelse. De coacher som visar på det senare exemplet är dock tydliga med att de lyfter sådana ämnen på ett situationsanpassat vis som är givande för klientens ändamål. Coacherna betonar att deras egna känslor kan bidra till att stärka alliansen med klienten men att det då blir väsentligt att veta gränsen mellan vad som är personligt och vad som anses vara för privat.

Sammanfattningsvis konkluderar jag att intervjupersonerna har en positiv inställning till klientmöten som skulle kunna betraktas som känslomässigt krävande. Professionens gränser klargör *hur* coacherna bör bedriva sina verksamheter genom att friskriva dem ansvaret som rådgivare eller experter, samt att de noggrant förmedlar att det är klienterna själva som bär på skyldigheten för sina egna målsättningar, beslutsfattande och önskade resultat. I och med detta blir coacherna stöttade i hur de ska navigera mellan klienternas olika känslolägen. Aktivt gränsdragande är alltså en förutsättning för att arbetsuppgifterna inte skall bli alltför energidränerande för coacherna. I stället kan man tänka sig att det fungerar som stöd och motivation. Med hänsyn till att jag gör en kvalitativ undersökning på individnivå vill jag fördjupa mig utifrån detta perspektiv. Jag kommer i nästa stycke fortsätta utforska coachernas professionella gränsdragande, dock med mer betoning på deras tolkning av sina egna känslor.

5.2 Att lyssna på kroppen

Eftersom professionen som livscoach kretsar kring personlig utveckling anser jag att det kan vara intressant att utforska gränsarbetet utifrån intervjupersonernas känsloliv, närmare bestämt hur de använder kroppen i interaktioner med klienter.

Först och främst förklarar coacherna att deras fysiska hälsa är mer än en grundförutsättning för att kunna utföra ett bra arbete. Det skall vara en prioritet. Att inte sova tillräckligt, att undvika träningen, att inte ge kroppen nog med näring – det är inte ett alternativ. Utan en hälsosam kropp kan de varken vara mentalt eller känslomässigt närvarande, och då förklarar coacherna att de försummar sitt viktigaste verktyg för själva arbetet. En intervjuperson understryker att fysisk motion inte bör ses som en fritidsaktivitet utan snarare en arbetsförberedelse. Det tillhör inte jurisdiktionen men jag skulle vilja hävda att det är en personlig gräns för professionens syfte.

Utöver att coacherna tar hand om kroppens allmänna behov är de även lyhörda för diverse signaler den sänder under klientmöten. Flera av coacherna beskriver hur egna intensiva känslor kan visa sig, då ofta i form av muskelspänningar, ytlig andning eller stegrande puls. Antingen kan dessa signaler användas som en spegling inför klienten med syftet att öppna upp för en fördjupad diskussion, eller så betraktas de som ett tecken på att dra en gräns kring arbetsbelastningen. De känner sig fria att minska antalet klientmöten för att samla nya krafter. Deras inkännande egenskap är ett verktyg för själva gränsarbetet.

Min slutsats är att coacherna vill förmedla att framgångsrik coaching och deras personliga välmående är ömsesidigt beroende av varandra. Därför blir gränsdragandet kring kroppens behov ett ofrånkomligt krav för helheten. Jag tolkar det som att sökandet efter denna balans påbörjas inifrån och att den sedan kan appliceras relationellt med en klient. Det är empati i två riktningar. När coacherna värnar om sitt eget välmående höjs nivån av deras närvaro och de förkroppsligar den rymlighet klienterna behöver för att ta sig igenom sina utmaningar. Empati handlar inte om att bära andras känslor – det är mer än att gå omkring i någon annans skor. Empati är en kraftgivande förmåga så länge den förstås utifrån personliga gränser. Intervjupersonerna lyfter att ett empatiskt arbetssätt förmedlades som en grundpelare redan i utbildningsstadiet av deras coachingerfarenhet. I nästa stycke vill jag därför fortsätta diskussionen kring empati från den vinkeln.

5.3 *Utbildning och erfarenhet*

Coacher är inte legitimerade på samma vis som psykologer. Det beror på att coachingutbildningarna inte verkar inom en vetenskaplig tradition. Coachingyrket utmärks av dock av ett alliansskapande möte och intervjupersonerna hänvisar återkommande till utbildningen som den bas de arbetar utifrån. Psykosyntesen som är deras utgångspunkt beskrivs som en integrativ och relationell psykologiform där ett empatiskt förhållningssätt är centralt. I enlighet med psykosyntesen arbetar man med det friska i människan. Coacherna fokuserar på att framhäva styrkor och finslipa de egenskaper som klienten redan besitter. Med hjälp av Ellströms (1999) teoribildning kring kunskapens betydelse vill jag således försöka svara på mina frågeställningar angående coachernas yrkeskunskap.

Låt oss först och främst komma tillbaka till Ellströms begreppspar, kompetens och kvalifikation. I förhållande till denna studie, när man diskuterar *kvalifikationer* syftar man till vilka specifika förmågor som efterfrågas i coachens arbetsbeskrivning, medan *kompetens* pekar på coachens faktiska förmågor. Tittar man på coachingsamtalets generella konstruktion handlar den om att coacher förväntas ställa kraftfulla frågor och lyssna aktivt, samtidigt som de skall uppmuntra klienten till självreflektion och självständigt beslutsfattande. Utifrån detta kan man tänka sig att god kommunikation, samarbetsförmåga och empatiskt engagemang lyfts fram som viktiga kvalifikationer hos professionella coacher. Utifrån *modell 1* (se avsnitt 2.3) kan de även tolkas som exempel på kognitiva, affektiva, och sociala kompetenser.

Det framkommer från intervjuerna att kombinationen av en formell utbildning och praktisk erfarenhet ger coacherna en möjlighet att utveckla dessa kompetenser som sina egna. När personliga kompetenser matchar arbetets kvalifikationer upplever coacherna att de kan utföra sitt arbete med genuinitet.

Mina avslutande reflektioner kring temat kunskap, är insikten att coachernas utbildning ger dem en trygg utgångspunkt för hur de förväntas arbeta med sina klienter. Dock vill jag belysa empirin i detta sammanhang inte besvarar studiens övergripande frågeställningar. Svaren jag sökte gällande emotionellt arbete fann jag inte här men jag kommer att fortsätta diskussionen i nästa stycke genom att angripa ämnet utifrån coachens individuella lärande.

5.4 Ständigt lärande

På grund av att vi idag lever i ett hastigt accelererande prestationssamhälle förväntas vi ständigt att anstränga oss för personlig och yrkesrelaterad utveckling. En fullständigt naturlig konsekvens är att vi ibland upplever rädslor, osäkerheter och andra känslomässiga utmaningar som hindrar att vi rör oss framåt. Dessa förefaller som vanliga anledningar till att människor väljer att anlita en coach. Vid uppsatsens undersökningsprocess framkom det enligt branschförbundet att *coaching* syftar till att främja framåtblickande och lösningsorienterade handlingar för att skapa långsiktiga förändringar för en individ. Coacherna själva talar i detta sammanhang om ”alliansen” de skapar med sina klienter genom att förmedla trygghet och god kommunikation, vilket utgör en stadig grund för att ett *lärande* ska kunna ske. Samtliga coacher jag intervjuade beskriver att de bygger upp ett ömsesidigt förtroende genom att visa att de tror på klienternas självständiga förmågor. Som ett resultat upplever coacherna att klientmöten ger dem tillgång till ny kunskap som är utvecklande för dem själva. Här blir det tydligt att relationik är av central betydelse, alltså att coaching som fenomen kännetecknas av en symbiotisk relation som faktiskt kan leda till insikter för både klient och coach. Det vill jag koppla till Ellströms (1999) syn på *lärande* som beskrivs av individens samspel med sin omgivning, vilket även framkommer i resultatet av min studie. Genom att applicera Ellströms *modell 2* (se avsnitt 2.3) utgör coachingsamtalet en *social omgivning*, genomsyrad av individuella och gemensamma kunskaper som både coach och klient kan dra nytta av.

I intervjuerna framkommer det även att coachernas samtal med klienter oundvikligen utlöser tankar och känslor hos coacherna själva som kan vara överväldigande. Det är intressant att ingen av coacherna utgör klienten som skyldig till en sådan händelse. I stället utgår coacherna från sina egna personliga utmaningar och olika förmågor de försöker förbättra. De förklarar att klientmöten fungerar som underlag till egen självreflektion och känslobearbetning, vilket blir avgörande för deras lärande och vidareutveckling. Jag tolkar detta i enlighet med Falk och Millers (1998) beskrivning av *självreflexivitet*, alltså förmågan att reflektera över vem man är i förhållande till andra människor, att detta utövas aktivt av samtliga intervjupersoner. När det uppstår känsloladdade arbetsituationer beskriver coacherna att de använder sig av självreflekterande frågor, som de noterar skriftligt eller i samtal med sina egna handledare. Således påbörjas en lärande process. Med detta kan man tänka sig att coacherna aldrig betraktar sig själva som fullärda. De måste ständigt vara uppmärksamma på detaljer i deras interaktioner som kan omvandlas till lärdomar.

Som tidigare nämnt utgörs coachernas professionella mål främst av klienternas framgång. Min tolkning utifrån intervjupersonernas berättelser är däremot att coach/klient-relationen är reflexiv i sin natur och det går inte att undkomma att även coachen själv utsätts för ett personligt förändringsarbete i och med sina arbetsuppgifter. Reflexivprocessen representerar en fördjupning av simpel introspektion. Dock syftar den inte enbart till att en individ reflekterar över sina sociala interaktioner och de handlingar som innefattas därigenom. Reflexiva egenskaper, som jag anser att intervjupersonerna påvisar, främjar ett visst agerande som är till förmån för den sociala omgivningen, det vill säga den som skapas i coachingrummet. I sin helhet präglas coachens och klientens relation av självreflexivitet. Respektive aktör bidrar till ett givande partnerskap där det inre förändringsarbetet kan upprätthållas långt efter själva mötet har avslutats.

6. SLUTSATS

Det kan tyckas vara relativt enkelt att kliva in i en yrkesroll. Oftast finns det en noggrann beskrivning på vilka regler och normer som bör följas och vidare en redogörelse av de arbetsuppgifter som förväntas uträttas för att uppnå godtagbara resultat. Dock i arbetet som livscoach framkommer nyanser som inte nödvändigtvis är lika enkla att ta på. Coacherna existerar i ett konstant flöde av emotioner så pass att hanteringen av dessa blir ett instrumentellt ansvar i

professionen. Naturligtvis finns den huvudsakliga uppgiften att coacherna ska försöka förstå sina klienter. Däremot får man inte glömma att alla mellanmänskliga möten alltid sker i två riktningar. En bra coach måste även kunna förstå sina egna emotioner.

Syftet med min studie var att utforska hur fem olika livscoacher upplever och skildrar sin inre värld när de möter sina klienter. Vad har de för utrustning för att klara av ett förväntat känslöarbete? Hochschilds emotionsstudier inspirerade mina initiala tankar att jag skulle upptäcka en viss grad av *emotionell dissonans* i coachernas berättelser. Jag förväntade mig beskrivningar av *ytligt agerande* eller *djupagerande* som skulle uttryckas i form av frustration, alternativt den raka motsatsen – total känslöshet (Hochschild 2012: 60).

I stället möttes jag av leenden och uppsynen av stolthet. Framför allt lade jag märke till att coacherna påvisade en enorm ödmjukhet inför professionens innebörd. De betonade känslan av att kunna bidra till förändring men främst av att få bevittna en annan människa ösa ur sin egen kraft. *“Jag är enbart en medresenär,”* sa en coach.

Jag ställde mig frågan huruvida livscoacher nyttjar särskilda inre och yttre resurser som andra yrkesgrupper inte gör i samma utsträckning. I intervjuerna talade vi om arbetets motgångar, känslor av misslyckande och självkritik. Utifrån utmaningarnas perspektiv pekade resultatet av min undersökning på att coacherna utförde ett professionellt gränsarbete, de besatt en omfattande emotionell och kroppslig medvetenhet, samt deltog aktivt i självreflexiv bearbetning av känslor med hjälp av både djupgående reflektioner och egen handledning. Personlig utveckling och uppmuntran till ett ständigt lärande strålade från varje enskild coach jag talade med. Det verkade som att de älskade sina arbeten, på riktigt. Denna undersökning har öppnat mina ögon för ett nytt perspektiv.

I och med det, tolkade jag värdet av den emotionella energi som uppstår i en ömsesidig relation men även vikten av att vårda sina egna behov och lita på att människor faktiskt kan bära sig själva. Jag anser att någonstans handlar det om att medvetandegöra dessa processer. Ståendes i fri balans kan man *vara* det utrymme som inspirerar förändring för andra, varifrån vi tillsammans kan börja röra oss framåt. Ett steg i taget.

Källförteckning

Abbott, A. (1988). *The System of Professions*. Chicago: The University of Chicago Press.

Barbalet, J. M. (1998). *Emotion, social theory, and social structure. A Macrosociological Approach*. Cambridge: Cambridge University Press.

Becker, H. (2008). *Tricks of the trade: yrkesknepp för samhällsvetare*. Malmö: Liber.

Bergman Blix, S. & Wettergren, Å. (2016). Empathy and objectivity in the legal procedure: the case of Swedish prosecutors. *Journal of Scandinavian studies in criminology and crime prevention*. Vol. 17, no. 1. doi: 10.1080/14043858.2015.1136501

Boyatzis, R. E. & Jack, A. I. (2018). The Neuroscience of Coaching. *American Psychological Association. Consulting Psychology Journal: Practice and Research*. Vol. 70, no. 1. doi: 10.1037/cpb0000095

Brante, T. (2009). Vad är en profession? Teoretiska ansatser och definitioner. I L. Maria (Red.), *Vetenskap för profession* (s. 15–34). Högskolan i Borås.

Bryman, A. (2016). *Social Research Methods*. Oxford: Oxford University Press.

Bucher, R. & Strauss, A. (1961). *Professions in Process*. *The American Journal of Sociology*.

Dahlen, M. (2019). *Performance Lecture: Om Lycka* [video].
<https://www.dramaten.se/play/performance-lecture-om-lycka> [2021-11-20]

Ellström, P. (1999). *Kompetens, utbildning och lärande i arbetslivet*. Stockholm: Norstedts Juridik AB

Gieryn, T. F. (1983). *Boundary-Work and the Demarcation of Science from Non-Science: Strains and Interests in Professional Ideologies of Scientists*. JSTOR.
<https://www.jstor.org/stable/2095325> [2021-12-07]

Han, B. & Wallin, O. (2016). *Trötthetssamhället*. Stockholm: Ersatz.

Hochschild, A. R. (2012) *The Managed Heart – Commercialization of Human Feeling*. Berkeley: University of California Press.

Hochschild, A. R. (1990) Ideology and emotion management: A perspective and path for future research. I T. D. Kemper (Red.), *Research agendas in the sociology of emotions*. New York: State University of New York Press.

ICF Sweden Charter Chapter (u.å.). *Om ICF*. <https://coachingfederation.se/om-icf/> [2021-12-09]

International Coaching Federation (2022). *ICF Core Competencies Rating Levels* [tabell]. <https://coachingfederation.org/core-competencies> [2021-12-01]

Katsikis, D., Kostogiannis, C., & Dryden, W. (2016). *A Relational-Emotive Behavior Approach in Life Coaching*. Journal of Evidence-Based Psychotherapies. Vol. 16, no. 1. London: University of London Press.

Kondrat, M. E. (1999). *Who is the "Self" in Self-Aware: Professional Self-Awareness from a Critical Theory Perspective*. JSTOR. https://www-jstor-org.ludwig.lub.lu.se/stable/10.1086/514441?seq=10#metadata_info_tab_contents [2021-12-08]

Kvale, S., & Brinkmann, S. (2014). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur.

Mead, G. H. (1934). *Mind, Self and Society: From the Standpoint of a Social Behaviorist*. Chicago: The University of Chicago Press.

Rennstam, J. & Wästerfors, D. (2015). *Från stoff till studie: om analysarbete i kvalitativ forskning*. Lund: Studentlitteratur.

Sieben, B. & Wettergren, Å. (2010). *Emotionalizing Organizations and Organizing Emotions – Our Research Agenda*. London: Palgrave Macmillan.

Falk, F. R. & Miller, N. B. (1998). *The Reflexive Self: A Sociological Perspective*. Roeper Review. Vol. 20, no. 3. doi: 10.1080/02783199809553881

Bilaga 1: Intervjuförfrågan

Till dig som skulle vilja medverka i en studie om livscoacher

Mitt namn är Julia och jag studerar sociologi vid Lunds universitet. I mitt avslutande examensarbete skall jag utföra en kvalitativ undersökning. Syftet med min studie är att ta reda på hur livscoacher, som du själv, upplever att emotioner hanteras och bearbetas i din yrkesroll. Jag är personligen väldigt passionerad om ämnet eftersom jag har en dröm om att starta ett eget coachingbolag efter min examen.

Din medverkan i undersökningen skulle vara frivillig och du kan när som helst under processen meddela mig om du inte längre vill delta. Intervjun äger rum via Zoom och beräknas ta ungefär en timme. Med din tillåtelse kommer intervjun att spelas in.

De uppgifter som du delger kommer naturligtvis att behandlas konfidentiellt, vilket innebär att inspelningen samt anteckningar kommer att raderas när studien är klar. Förutom jag som utför studien är det enbart min handledare som kommer ta del av grundmaterialet. Resultatet av studien kommer att redovisas i en C-uppsats som är ett examensarbete för fil.kand. Texten kommer att redovisas så att den inte kan relateras till dig som enskild person. När uppsatsen är färdig kommer du erhålla ett exemplar.

Hoppas vi får en chans att "träffas" på ett webbsamtal. Jag ser fram emot det! Om inte annat, tack för du tog dig tid att läsa detta.

*Har du frågor är du välkommen att kontakta mig via email: j***@student.lu.se*

Glada och varma hälsningar,

Julia

Bilaga 2: Intervjuguide

Övergripande forskningsfråga:

Hur hanterar *Du* som coach dina egna känslor i mötet med dina klienter?

TEMA 1: Beskrivning av verksamheten [inledande frågor]

Kan du beskriva din yrkestitel och ev. specialisering

Utbildning/certifiering:

Hur länge har du arbetat som coach?

Vad fick dig att vilja arbeta som coach?

Hur fungerar verksamheten du arbetar med?

- Företagets värderingar/mål/motton som utmärker verksamheten?

Ser du ett mönster i vilka klienter som söker sig till din mottagning?

Ev följdfråga: Kan du göra en uppskattning av könsfördelningen av dina klienter?

Vad tror du den beror på?

- Varför skulle en individ vända sig till just dig?

TEMA 2: Vi fördjupar oss i själva mötet med klienter

- Hur fungerar screeningprocessen av klienter?
- Hur länge arbetar du normalt med en klient?
- Kan du minnas en situation med en klient då du var tvungen att agera på ett sätt men önskar att du hade kunna göra något annat?
Ev följdfråga: Känslor kring detta?
- Hur bemöter du en klient som har obearbetat trauma?
- Om du inte känner dig på topp en dag, hur påverkas dina samtal med klienter?
Ev följdfråga: Hur mår du efter en sådan dag?

Finns det krav/förväntningar på dig från klienter?

- Hur uttrycks dessa krav?

- Finns det associerade känslor hos dig som du kan beskriva?

- Reflektioner/handlingar kring detta när du lämnar din arbetsplats?

TEMA 3: Vi fördjupar oss i coachens relation till yrket...

Kan du beskriva dina arbetsuppgifter?

- Finns det arbetssituationer då du kommer i konflikt med dig själv?
Ev följdfråga: Kan du ge exempel?
Ev följdfråga: Känslor kring detta?
- Kan du nämna något som du ser som en motgång i arbetsdagen.
- Vad är det mest användbara mentala verktyget har du lärt dig av din erfarenhet som coach?
Ev följdfråga: Hur är det fördelaktigt för klienter?
Ev följdfråga: Hur är det fördelaktigt för dig personligen?
- Hur samlar du ny energi?